



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Evaluación de la gestión hospitalaria en los hospitales  
de la solidaridad del Sistema Metropolitano de la  
Solidaridad 2012**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de  
Servicios de Salud

**AUTOR**

**Daniel Angel ANGULO POBLETE**

Lima, Perú

2013

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar la gestión de los Hospitales de la Solidaridad y comparar los resultados con la satisfacción de los usuarios externos.

**Métodos:** Se desarrolló un estudio aplicativo, de diseño observacional de corte transversal, se analizaron a los Hospitales de la Solidaridad mediante cuatro variables de evaluación del desempeño de la gestión hospitalaria (supervisión, producción, ingresos y perfil del gestor), el puntaje obtenido por los Hospitales fue contrastado con los resultados encontrados en las encuestas de satisfacción del usuario externo según la metodología del SERVQUAL de los años 2011 y 2012.

**Resultados:** a) El Sistema Metropolitano de la Solidaridad en la variable supervisión tiene una calificación cualitativa “regular”. b) Existe una tendencia creciente de la producción e ingresos. c) Existe una variación con tendencia decreciente de la satisfacción de los usuarios externos de 70% en el 2012 a 49% en el 2011. d) No existe relación entre los resultados de la evaluación del desempeño de la gestión hospitalaria y los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios externo.

**Conclusiones:** Los Hospitales de la Solidaridad consisten en un modelo de gestión, donde los servicios de salud se brindan con participación de asociados o microempresas de médicos, en ese sentido, es necesario adecuar o elaborar instrumentos de evaluación para este tipo de servicios de salud, de modo tal que se pueda efectuar estudios comparados entre este y otros prestadores de salud.

**Palabras Clave:** Evaluación de Gestión, Evaluación de Hospitales, Modelos de Gestión Sanitaria

## SUMMARY

**Objective:** To evaluate the Hospital de la Solidaridad management and compare the results with the external user satisfaction.

**Methods:** We developed an application study, a cross-sectional observational design, to analyze the Hospitales de la Solidaridad by four variables of performance evaluation of hospital management (monitoring, production, income and profile manager), and the score obtained by Hospitales were contrasted with the results found in external user satisfaction survey as SERVQUAL methodology for the years 2011 and 2012.

**Results:** a) The Sistema Metropolitano de la Solidaridad in the variable supervision is qualitatively rated "fair." b) There is a growing trend in both production and income. c) There is a decreasing variation tendency of the external user satisfaction from 70% in 2012 to 49% in the 2011. d) There is no relationship between the results of the performance evaluation of hospital management and outcomes of external users' satisfaction surveys.

**Conclusions:** The Hospitales de la Solidaridad consist of a management model, where health services are provided with participation of associates or doctors' microenterprises, in that sense, it is necessary to adapt or develop assessment tools for this type of health services, so that comparative studies can be made between this one and other health care providers.

**Keywords:** Management Assessment, Hospitals Assessment, Health Management Models.